



<b>Progetto</b>	UBA – Un Buon Amico
<b>Tipologia di attività</b>	Continuità ospedale-territorio, sostegno alla domiciliarità. Erogazione di buoni servizio
<b>Utenti coinvolti</b>	345
<b>Data di inizio</b>	14/11/2017
<b>Data di fine</b>	31/03/2020
<b>Importo di progetto</b>	€ 238.054,63
<b>Partners</b>	Azienda USL Toscana Sud-Est



**REGIONE TOSCANA - FONDO SOCIALE EUROPEO**  
**Programma Operativo Regionale 2014 – 2020 Investimenti a favore della crescita e**  
**dell'occupazione**  
**ASSE B- INCLUSIONE SOCIALE E LOTTA ALLA POVERTA'**

**Progetto UBA “Un Buon Amico”**  
**Potenziamento dei servizi di continuità - buoni servizio per sostegno alla domiciliarità**

Codice: 168240 - CUP: I69G17000470006

**Relazione finale**

## **Progetto U.B.A. “UN BUON AMICO”**

### **Potenziamento dei Servizi di Continuità –Buoni servizio per sostegno alla domiciliarità-**

Nel territorio di riferimento della Società della Salute Senese, il Progetto F.S.E. “Potenziamento dei Servizi di Continuità – Buoni servizio per sostegno alla domiciliarità” , è stato denominato **U.B.A. “ Un Buon Amico”**, ed è stato progettato e realizzato dalla Società della Salute Senese insieme alla USL Toscana Sudest (partner del progetto).

La Società della Salute Senese (SdSS) opera sul territorio composto dai quindici Comuni di Asciano, Buonconvento, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Chiusdino, Gaiole in Chianti, Montalcino, Monteriggioni, Monteroni d'Arbia, Monticiano, Murlo, Radda in Chianti, Rapolano Terme, Siena e Sovicille. La SdSS è un consorzio pubblico costituito dagli stessi Comuni di cui sopra oltre all'Azienda USL Toscana sudest. Governa e programma le politiche relative alla Salute, con l'obiettivo di assicurare l'integrazione delle politiche sociali e sanitarie.

Gli abitanti presenti in questa zona sono 126.404 al 31.12.2018, con un'alta percentuale di popolazione anziana e con la presenza di un elevato numero di persone con disabilità grave. Dall'analisi dei dati, che ogni anno fornisce l'Osservatorio Sociale Regionale, emerge che nella Zona Senese, siamo di fronte ad una popolazione che invecchia, ad un alto numero di anziani non autosufficienti, ad una diversa composizione della famiglia caratterizzata da un assottigliamento delle reti familiari e dalla formazione di un gran numero di nuclei familiari composti da una sola persona e, spesso ultra sessantacinquenne.

Questo alto numero di persone anziane e/o disabili nella fascia della fragilità e della non autosufficienza, richiedono un ampliamento ed una innovazione nella programmazione di servizi sociali e sanitari, oltre quelli già realizzati in questi anni dalla Società della Salute Senese con il Fondo della non autosufficienza, il quale ha permesso e sta permettendo l'erogazione di:

- vouchers e contributi di cura;
- ricoveri in RSA temporanei e di emergenza;
- centro diurno per Alzheimer;
- assistenza domiciliare integrata;
- ADI urgente (attivazione di un max di 40 ore di assistenza alla persona prevalentemente dopo dimissioni ospedaliere, al fine di permettere un supporto immediato).

Considerando queste caratteristiche demografiche della zona senese, il progetto europeo di buoni servizio per il sostegno alla domiciliarità, caratterizzato dall'obiettivo di potenziamento dei

servizi di continuità tra Ospedale e territorio, ha rappresentato una importante risposta all'esigenza di aumentare le azioni rivolte alle persone ultrasessantacinquenni o con handicap in situazione di gravità in uscita dall'ospedale.

UBA ha consentito anche di sperimentare modalità assistenziali innovative a favore di anziani o disabili con limitazione dell'autonomia o a rischio di nonautosufficienza in dimissione ospedaliera o da strutture pubbliche di cure intermedie o riabilitative. Ciò ha permesso di realizzare una facilitazione nel rientro al proprio domicilio e il massimo recupero possibile dopo la perdita funzionale, derivante da malattia acuta, con l'obiettivo di rallentare il peggioramento della disabilità o della progressione della condizione di cronicità.

Per l'Azienda UsI attraverso il progetto "UBA - Un Buon Amico" è stato possibile potenziare l'attività dell'Agenzia di Continuità Ospedale Territorio A.C.O.T.. Tale esperienza era già presente nel territorio senese dal 2015, ma attraverso questa azione progettuale si è consolidata nella sua capacità di dare una risposta concreta al target di utenza individuata, ai bisogni di potenziamento dell'assistenza domiciliare e/o alla realizzazione di una buona integrazione tra l'azienda sanitaria territoriale UsI Toscana Sudest e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (ospedale di riferimento per i 15 comuni della zona senese).

In questa relazione finale del progetto UBA "Un Buon Amico", riportiamo le attività svolte, i buoni servizio erogati e alcune valutazioni emerse durante le attività progettuali, in particolare dal personale coinvolto.

Il progetto è iniziato con la firma della convenzione tra la Società della Salute Senese e la Regione Toscana a metà Novembre 2017; i primi mesi di avvio progettuale sono stati caratterizzati dalla diffusione dell'informazione ai cittadini e dalla comunicazione tra il personale UsI dell'agenzia ACOT e il personale medico - infermieristico dell'Azienda Ospedaliera Senese.

In questi primi mesi si sono tenuti alcuni incontri tra il personale sanitario delle due aziende ed è stato predisposto lo sportello informativo sia presso l'Azienda Ospedaliera Universitari "Santa Maria alle Scotte", sia presso il Poliambulatorio Specialistico di Via Pian D'Ovile a Siena. Sempre nei primi mesi, la SdSS insieme all'Azienda Sanitaria è stata impegnata nella pubblicazione degli avvisi e nella formazione di un elenco di fornitori in grado di erogare assistenza domiciliare, prestazioni riabilitative a domicilio e n.12 giorni di cure intermedie temporanee in RSA nella fase di predisposizione dell'accoglienza a domicilio dell'assistito. Solo con la presenza di un "gruppo di coordinamento del progetto", è stato possibile effettuare la scelta del personale, e pertanto, si è proceduto all'erogazione dei buoni servizio.

## **Personale impegnato**

Il progetto UBA “ Buon Amico” si è avvalso del personale della ASL, in particolare dei professionisti: infermieri, medici, assistenti sociali e fisioterapisti dell’Agenzia di Continuità Ospedale Territorio ACOT, professionisti selezionati con un bando pubblico previsto dall’avviso regionale, il quale ha permesso di formare n.3 elenchi per l’erogazione delle prestazioni:

- a) Soggetti economici che hanno erogato prestazioni domiciliari sociali e sociosanitarie;
- b) Soggetti economici gestori di RSA che hanno erogato prestazioni di ricovero temporaneo nelle fasi di predisposizione dell’accoglienza a domicilio dell’assistito;
- c) Professionisti sanitari-fisioterapisti in possesso di abilitazione professionale.

Inoltre, il progetto, si è avvalso di personale interno alla Società della Salute Senese per l’informazione e la corretta gestione degli sportelli informativi presso l’Ospedale delle Scotte e il Poliambulatorio di Siena.

### **I risultati del progetto**

Come si evidenzia dalla Tabella n. 1, nella fase iniziale sono stati erogati pochi Buoni Servizio. Questa iniziale difficoltà, dovuta sia alla mancanza del personale, sia alle necessità di selezionare il target di assistiti, è stata superata a Settembre 2018 grazie ad una effettiva ed innovativa organizzazione finalizzata all’erogazione del servizio in argomento. Superata la fase di criticità iniziale, grazie alla disponibilità della “ASP Città di Siena” per l’erogazione di 12 giorni di cure intermedie, si è constatato un effettivo aumento sia del numero dei buoni servizio erogati sia dell’importo totale assegnato, con una soddisfazione da parte dell’utenza, in particolare dei familiari degli assistiti, i quali hanno potuto apprezzare:

- un servizio di assistenza domiciliare OSA/OSS;
- un servizio domiciliare di prestazioni fisioterapiche;
- un servizio di 12 giorni di cure intermedie in RSA.

Questo apprezzamento da parte dell’utenza è ben evidenziato nella Tabella n. 1, dove si evince un alto numero di prestazioni erogate pari a **345 cittadini** che hanno potuto usufruire di un buono servizio, rispetto all’**obiettivo minimo di 136** che ci aveva assegnato la Regione Toscana nell’avviso pubblico. Sempre nella Tabella 1 è evidenziata una sola persona rinunciataria e n.30 i buoni non attivati. Questo ultimo dato è sicuramente da attribuire all’estrema fragilità dell’utenza interessata e talvolta, purtroppo, al sopraggiunto decesso dell’assistito.

**Tabella 1 – Situazione beneficiari/non attivati/rinunciatari al 21 agosto 2018, al 31 gennaio 2019, al 15/09/2019 e al 31 marzo 2020**

Periodo di riferimento	Beneficiari	Non attivati	Rinunciatori
21/08/18	27	3	0
31/01/19	110	6	1
15/09/19	274	22	1
31/03/20	345	30	1

Durante i 25 mesi di attività del progetto, come evidenziato nella Tabella 2, n. 63 cittadini hanno potuto usufruire di n.12 giorni di cure intermedie in RSA nella fase di predisposizione dell'accoglienza al domicilio dell'assistito, n.211 cittadini di assistenza domiciliare di operatori socio-sanitari e n.241 cittadini di prestazioni fisioterapiche domiciliari.

**Tabella 2 – Rapporto tra beneficiari e pacchetti servizi effettivamente attivati al 31/03/2020**

Totale Numero di destinatari interventi	Tipo di Intervento	n.
345	RSA	63
	OSA/OSS	211
	Fisio Basso	25
	Fisio Medio	216

E' stato constatato che il valore medio dei Buoni Servizio è stato molto inferiore a quello indicato nell'avviso della Regione Toscana, (vedi Tabella 3), mentre al contempo il numero di beneficiari è cresciuto costantemente.

**Tabella 3 – Valore medio dei buoni servizio**

	Valore Medio Importo dei Buoni Servizio			
	al 21/08/18	al 31/01/19	al 15/09/19	al 31/03/20
Numeri Beneficiari distinti	27	110	274	345
Numero Beneficiari RSA	0	23	56	63
Numero Beneficiari di interventi domiciliari	27	87	218	282
Media Buoni Servizio assegnati (senza RSA) **	€ 420,52	€ 439,98	€ 430,69	€ 401,07
Media Buoni Servizio assegnati (con RSA) ***	€ 420,52	€ 630,34	€ 616,28	€ 588,59

Si può, pertanto, affermare che l'obiettivo di potenziamento dei servizi assistenziali ospedale-territorio è sicuramente stato raggiunto con la presa in carico dei casi di dimissioni difficili, la costruzione dei Piani Individualizzati (P.I.), l'implementazione dell'offerta assistenziale domiciliare e delle cure intermedie.

Per le persone anziane con limitazione della autonomia e con rischio di non-autosufficienza, così come per le persone con disabilità riconosciuta, il progetto ha permesso di affrontare un percorso di dimissione ospedaliera con una adeguata capacità di erogare la fornitura di professionalità nell'assistenza domiciliare.

Con questa esperienza progettuale, si è consolidato un concetto di dimissione dall'ospedale intesa come *processo e, non come evento isolato*.

A tal proposito, vale la pena di sottolineare come da parte del personale A.C.O.T., ogni Piano Individualizzato sia stato proposto e concordato tra: assistito e/o familiare, referente medico e infermieristico di U.O. Ospedaliera, medico di Medicina Generale, medico ASC, personale infermieristico territoriale, fisioterapista e assistente sociale.

Il personale A.C.O.T., ha discusso tutti i casi e valutato quotidianamente attraverso un briefing le informazioni pervenute. Gli incontri con gli assistiti o i loro familiari sono stati particolarmente apprezzati, in particolar modo da questi ultimi, perché veniva condiviso un percorso di assistenza post- dimissione ospedaliera, e perché venivano anche fornite ai soggetti interessati tutte le necessarie informazioni sui servizi territoriali rivolti agli anziani e/o disabili.

**Tabella 4 – Spesa per Buoni Servizio assegnati.**

Progetto FSE U.B.A. – Un Buon Amico	Importo €
Totale effettivo al 15/09/19	168.860,00
Totale effettivo al 31/03/20	203.065,00
Importo finanziato per Buoni Servizio	203.919,00
<b>Residuo</b>	<b>854,00</b>

## **Conclusioni**

Il progetto ha scontato nelle fasi iniziali di avvio i ritardi dovuti alle nuove modalità organizzative, sia dal punto di vista amministrativo che assistenziale. Questi aspetti di difficoltà sono stati però ampiamente superati dal raggiungimento dell'obiettivo e della realizzazione di una nuova risposta assistenziale nella fase di dimissione ospedaliera.

Nello specifico, per la Zona Senese, si sottolinea l'importanza di avere contribuito a dare una nuova risposta alla domanda di servizi di riabilitazione fisioterapici oltre a garantire una importante integrazione nel rapporto ospedale/territorio tra Azienda Usl Toscana Sudest e Azienda Ospedaliera Universitaria Senese.

Concludendo, possiamo affermare che il servizio di A.C.O.T., mediante il progetto F.S.E.

“Potenziamento dei Servizi di Continuità – Buoni servizio per sostegno alla domiciliarità U.B.A. Un Buon Amico”, si è affermato e rafforzato nell'intera Zona Senese, ed è stato una *best practice*, al fine di affrontare anche questa fase straordinariamente complessa e complicata della pandemia Covid-19.

Il Presidente della SdSS

Giuseppe Gugliotti